

**IMIGRASI DALAM PELAYANAN PENERBITAN PAS LINTAS BATAS (PLB)  
TEMAJUK KABUPATEN SAMBAS**

**Syf. Vety Lestari<sup>1\*</sup>**  
**NIM:E4301106**

**Dr. Hj. Sri Haryaningsih, M.Si<sup>2</sup> Drs. Abdul Rahim, M.Si<sup>2</sup>**  
**\*Email:[Vetylestari@gmail.com](mailto:Vetylestari@gmail.com)**

- 1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak**
- 2. Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menganalisis Pelayanan Penerbitan Pas Lintas Batas (PLB) Temajuk Kabupaten Sambas. Permasalahan dalam penelitian ini adalah Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dan Kurangnya kuantitas / jumlah pegawai mempengaruhi hasil kerja pegawai di kantor Imigrasi Pos Lintas Batas Temajuk Kabupaten Sambas. Subyek penelitian ini terdiri dari Kepala kantor imigrasi Pos Lintas Batas, pegawai dan Masyarakat. Hasil Penelitian Yang Penulis temukan dilapangan diketahui bahwa jumlah sumberdaya manusia yang terdapat di imigrasi temajuk kabupaten Sambas belum memadai, Jumlah yang ada tergolong minim untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang cukup banyak setiap harinya, terutama apabila sedang ramai masyarakat yang membutuhkan pelayanan surat PLB dan juga minimnya sarana prasarana seperti misalnya komputer yang ada berada dalam kondisi yang tidak baik. Printer yang digunakan untuk mencetak masih sering mengalami kemacetan sehingga memerlukan waktu untuk perbaikan. Saran. Perlunya penambahan jumlah pegawai atau tenaga pelayanan, agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara maksimal, dan penambahan sarana dan prasarana yang ada seperti meja

**Kata Kunci :** Pelayanan Penerbitan Pas Lintas Batas (PLB)

## PENDAHULUAN

Pengembangan sumber daya manusia sangat perlu diperhatikan, salah satu faktor pendukung keberhasilan setiap negara baik dalam bidang perekonomian, sosial budaya, politik, dan lain-lain yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang memiliki keahlian handal dan menguasai sistem manajemen informasi kepegawaian, motivasi berprestasi tinggi, kreatif, inovatif serta memiliki kepribadian merupakan modal penting dalam instansi pemerintahan.

Penilaian kinerja bagi organisasi pemerintahan sudah memiliki aturan yang telah ditetapkan oleh masing-masing instansi pemerintahan, yaitu dengan cara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan dan kinerja organisasi. Tujuan penilaian kinerja untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari sumber daya manusia organisasi. Banyak organisasi yang berusaha mencapai sasaran dalam suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya masing-masing, yaitu dengan cara mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik serta dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, maka Kantor Imigrasi Kelas II Sambas Pos Lintas Batas Imigrasi Temajuk sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan dan penerbitan PLB atau Pas Lintas Batas Indonesia selalu berusaha meningkatkan kinerja pelayanan baik untuk masyarakat dalam negeri atau masyarakat luar negeri. Hal ini tak lepas dari sebutan bagi imigrasi yaitu *sasanti bhumi pura yakhsapurna wibhawa* atau disebut dengan penjaga pintu yang berwibawa.

Adapun prosedur pengurusan PLB adalah formulir diisi dengan melampirkan KTP, dan Pass Foto. Kinerja dari pegawai Kantor Imigrasi dalam pembuatan PLB merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Sambas Pos Lintas Batas Imigrasi Temajuk dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu seperti keahlian,

kemampuan dan sebagainya, upaya kerja dan dukungan organisasi, sarana dan prasarana.

Semakin kompleks tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh Kantor Imigrasi Kelas II Sambas Pos Lintas Batas Imigrasi Temajuk maka, mengharuskan para pegawainya untuk lebih profesional, mampu bekerja produktif dengan penuh tanggung jawab, taat hukum, rasional, inovatif, dan memiliki integritas yang tinggi serta menjunjung tinggi etika administrasi publik dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan PLB kepada masyarakat maupun aparatur pemerintah itu sendiri.

Permasalahan yang terjadi di Kantor Imigrasi kelas II Sambas Pos Lintas Batas Imigrasi Temajuk". ialah kinerja pegawai yang masih terdapat beberapa yang latar belakangnya hanya lulusan SMP, padahal didalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pasal 50 ayat 1 bagian a tertulis bahwa berpendidikan paling rendah sekolah menengah umum atau sederajat, sehingga untuk meningkatkan kualitas kerja diperlukan diklat – diklat yang sesuai dengan tugas dan fungsi masing – masing. Kurangnya pengetahuan pegawai dalam penggunaan teknologi, hal ini dikarenakan minimnya fasilitas yang mendukung dalam

penggunaan Teknologi seperti Komputer dan printer di kantor tersebut. Terbatasnya sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi kelas II Sambas Pos Lintas Batas Imigrasi Temajuk mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Kurangnya Jumlah Kantor Imigrasi kelas II Sambas Pos Lintas Batas Imigrasi Temajok, juga memberikan dampak semakin tidak efektif dan tidak efesiennya penyelesaian pekerjaan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Supriyanto dan Sugiyanti, (2003:68) mendefinisikan, pelayanan sebagai upaya untuk menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain. Karena itu, setiap kegiatan pelayanan selalu terjadi tindakan atau upaya dari pihak yang melayani untuk memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani atau ada sesuatu yang disampaikan, disajikan atau dilakukan oleh pihak yang melayani kepada yang dilayani.

Sinambela dkk (2008:5) menyimpulkan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Wasistiono (2003:15) mengemukakan bahwa tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan

umum kepada publik/masyarakat. Oleh karena itu organisasi pemerintah sering disebut sebagai “Pelayan Publik”.

Menurut Ismail (2010:7) penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pada setiap unit instansi penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Surjadi 2009:9). Hal ini mengacu pada apa yang seharusnya diwujudkan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah itu sendiri. Dwiyanto dkk (2006:69) mengatakan sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Lebih lanjut Surjadi mengemukakan pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik,

yakni unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan.

Selanjutnya Fitzsimmons and Fitzsimmons (1995) dalam bukunya *Service Management For Competitive Advantage* (dalam Rusli 2013:179) menyebutkan sejumlah indikator yang diperlukan untuk melaksanakan sebuah pelayanan yang baik, sejumlah indikator tersebut dijabarkan sebagai berikut:

#### 1. *Tangibles:*

Berkaitan dengan penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai, baik berupa fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personil pemberi layanan. Kualitas dalam memberikan pelayanan tidak saja disebabkan oleh faktor manusianya melainkan terdapat faktor lain yang juga berpengaruh terhadap pelayanan yang cepat dan tepat waktu, antara lain fasilitas pelayanan berupa jenis peralatan dan perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai sarana utama dalam mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.

#### 2. *Empathy:*

Tingkat kemauan atau tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan,

keluhan pelanggan (penerima jasa). Citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat pengguna jasa layanan, karena masyarakatlah yang menikmati jasa pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa baik pada sektor swasta maupun pemerintah. Dalam konsep pemberian pelayanan, kualitas jasa layanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan untuk bisa tampil dalam suasana yang kompetitif. Organisasi harus meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi untuk memenangkan persaingan, oleh karena itu kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat pengguna jasa layanan.

3. *Responsiveness*:

Daya tanggap atau rasa tanggung jawab dan komitmen dalam memberikan jasa layanan serta membantu kesulitan pelanggan yang mungkin timbul dalam mendapatkan pelayanan. Tanggungjawab adalah suatu keharusan untuk melaksanakan suatu kewajiban dimana individu tersebut bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

4. *Reliability*:

Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, cepat dan memuaskan. Kemampuan organisasi untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

5. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* (jaminan), menyangkut tingkat perhatian petugas terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, meliputi; kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap produk layanan secara tepat, keramahan, perhatian dan kesopanan pemberi layanan. Keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan terhadap organisasi. Secara umum *assurance* (jaminan) merupakan gabungan dari dimensi kompetensi (keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan) dan kesopanan (keramahan, sikap dan perhatian pegawai terhadap pelanggan).

## Pas Lintas Batas (PLB)

Pas Lintas Batas yang selanjutnya disingkat PLB adalah kartu yang dikeluarkan oleh kantor imigrasi yang diberikan pada pelintas batas. Undang-Undang No.6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian telah mengatur bahwa aspek pelayanan dan pengawasan keimigrasian tidak pula terlepas dari geografis wilayah Indonesia yang terdiri atas pulau-pulau yang mempunyai jarak yang dekat, bahkan berbatasan langsung dengan negara tetangga, yang pelaksanaan fungsi keimigrasian disepanjang garis perbatasan merupakan kewenangan instansi imigrasi. Pada tempat tertentu sepanjang garis perbatasan terdapat lalu lintas tradisional masuk dan keluar warga negara Indonesia dan warga negara tetangga.

## Alur Pikir Penelitian

Imigrasi Dalam Pelayanan Penerbitan Pas Lintas Batas ( PLB ) Temajuk Kabupaten Sambas



### Permasalahan :

- Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai di kantor Imigrasi Pos Lintas Batas Temajuk Kabupaten Sambas.
- Kurangnya kuantitas / jumlah pegawai mempengaruhi hasil kerja pegawai di kantor Imigrasi Pos Lintas Batas Temajuk Kabupaten Sambas.



Indikator pelayanan yang baik mengacu pada pendapat Fitzsimmons and Fitzsimmons dalam Rusli (2013:179), meliputi:

1. *Tangibles,*
2. *Empathy,*
3. *Responsiveness*
4. *Reliability*
5. *Assurance.*



### **Hasil yang diharapkan :**

Pelayanan imigrasi penerbitan PLB yang optimal

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Alasan penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini dikarenakan penulis ingin mendeskripsikan dan mengungkapkan secara mendalam mengenai Kinerja Organisasi Imigrasi dalam Pelayanan Penerbitan Pas Lintas Batas (PLB) di Kantor Imigrasi Kelas II Sambas Pos Lintas Batas Imigrasi Temajuk Menurut Satori dan Komariah (2011:25)

pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

- a) Kepala kantor imigrasi kelas II
- b) Bagian pembuatan PLB
- c) Staf kantor
- d) Masyarakat

Adapun Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2013:224). Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dilapangan dari informasi atau sumber data dan pengamatan peneliti sendiri dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

#### **a. Observasi**

Menurut Nasution 1988 (dalam sugiyono 2009:64) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan

hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data ini dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih.

#### **b. Wawancara**

Menurut Moleong (2011:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

#### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah sebagai sesuatu yang tertulis, tercetak, atau terekam yang dapat dipakai sebagai bukti atau keterangan. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2013:240). Dokumentasi merupakan pelengkap dari dua teknik pengumpulan data yang telah

disebutkan di atas, sehingga diharapkan dalam penelitian ini data yang didapatkan terpenuhi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat untuk mensejahterakan warga negaranya. Apalagi saat ini masyarakat semakin sadar apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga masyarakat dalam kehidupan bernegara. Hal tersebut menuntut aparatur publik sebagai penyelenggara pelayanan untuk tanggap dan sigap dalam melayani masyarakat. Penelitian ini akan membahas bagaimana Imigrasi Dalam Pelayanan Penerbitan Pas Lintas Batas (PLB) Temajuk Kabupaten Sambas berdasarkan aspek *tangibles*, *empathy*, *reability* dan *assurance*, dengan pembahasan sebagai berikut:

### Tangibles

Indikator *tangibles* menurut Fitzsimmons and Fitzsimmons (dalam Rusli 2013:179) meliputi; penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai. Melalui pemahaman ini, dapat diuraikan bahwa dalam pelayanan pembuatan kartu PLB terdapat sumber daya manusia serta sumber daya lainnya yang berbentuk

fisik sebagai pendukung dalam melakukan aktifitas pelayanan.

### Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang terdapat di kantor Imigrasi Pos Lintas Batas Kabupaten Sambas unsur terpenting pelayanan karena mereka adalah motor penggerak dari segala kegiatan yang terdapat dalam organisasi tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan, diketahui bahwa dalam melaksanakan pelayanan pembuatan kartu PLB, jumlah staf atau pegawai yang melakukan proses pengolahan data dan penyajian data PLB hanya berjumlah 2 (dua) orang.

Berbagai tugas yang dilakukan dengan jumlah pegawai terbatas tersebut menjadi suatu kendala tersendiri, sehingga seringkali pegawai merasa kewalahan, pada saat masyarakat sedang dalam kondisi ramai. Hal ini disampaikan oleh pegawai yang bertugas dalam pengolahan data pembuatan PLB di imigrasi temajuk kabupaten sambas, berdasarkan hasil wawancara dikatakan sebagai berikut:

*“Sebetulnya jumlah pegawai kurang, karena pegawai yang bertugas melakukan input data hanya 1 (satu) orang, satu orang pegawai bertugas mengadminstrasikan data da*

*bertugas melakukan verifikasi dan validasi data. Minimnya jumlah pegawai yang ada di Pos Lintas Batas ini, menyebabkan pegawai bekerja melebihi beban kerja. Karena pekerjaan kami tidak hanya melayani pembuatan kartu keluarga tetapi juga harus mengoreksi data, untuk kemudian membukukannya” wawancara pd tgl 15 April 2019).*

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan, pegawai sangat sibuk karena selain harus bertindak sebagai *front office*, menjawab berbagai pertanyaan masyarakat yang hendak mengurus pembuatan Surat Polintas Batas (PLB), menerima berkas permohonan pembuatan PLB yang masuk, juga melakukan koreksi kelengkapan berkas agar dapat diproses lebih lanjut sehingga PLB dapat diterbitkan. Berkas yang sudah masuk kemudian harus dicatat ke dalam buku register yang tersedia.

Pos Lintas Batas instansi adalah tentang minimnya jumlah pegawai. Namun mereka memiliki ide tersendiri seperti bekerja secara fleksibel dimana apabila terdapat bagian yang kekurangan, maka mereka akan saling bahu membahu sehingga seluruh pekerjaan dapat terselesaikan. Hal

senada diungkapkan oleh Pegawai Pendaftaran PLB yang mengemukakan, bahwa:

*“Kekurangan pegawai menjadi salah satu permasalahan yang ada dan memerlukan penyelesaian secepatnya, karena jumlah pegawai yang terbatas juga akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pembuatan PLB, apalagi ketika pegawai yang tidak ada ditempat atau mengambil cuti karena alasan tertentu. Maka jumlah pegawai akan semakin berkurang sehingga pegawai yang tersisa harus mengambil alih tugas rekan mereka. Hal ini akan semakin menambah beban pekerjaan pegawai karena tugas dan tanggungjawab mereka semakin bertambah” wawancara pd tgl 17 April 2019).*

Dari wawancara di atas diketahui bahwa Melalui berbagai keterangan berkaitan dengan jumlah sumberdaya manusia sebagaimana yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa jumlah sumberdaya manusia yang terdapat di imigrasi temajuk kabupaten Sambas belum memadai. Jumlah yang ada tergolong minim untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab

yang cukup banyak setiap harinya, terutama apabila sedang ramai masyarakat yang membutuhkan pelayanan surat PLB. Kondisi ini, terjadi pada bulan-bulan tertentu seperti pada saat hari-hari libur maka jumlah pemohon surat PLB akan ikut melonjak naik. Peningkatan ini akan meningkatkan beban kerja pegawai yang ada.

### **Sumber Daya Lain**

Selain sumber daya manusia, terdapat pula sumber daya lainnya yang memadai demi mewujudkan pelayanan kartu Pos Lintas Batas ( PLB ) yang maksimal. Sumber daya lainnya menyangkut sarana dan prasarana dalam pelayanan pembuatan PLB. Sarana dan prasarana merupakan sumber daya yang tidak kalah penting sebagai penunjang dalam melakukan pelayanan PLB sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik.

Terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana pada Imigrasi Pos Lintas Batas Temajuk Kabupaten Sambas bidang, dalam keadaan cukup baik guna menunjang bagi pelaksanaan pelayanan publik. Adapun keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi dilakukan melalui loket-loket yang berada dalam kondisi baik. Untuk pelayanan pembuatan PLB terdapat loket

terbuka yang dapat melayani masyarakat.

loket yang ada sudah terdapat papan penunjuk nama loket tersebut. Namun papan penunjuk loket yang diletakkan di bagian bawah kurang begitu efektif terlebih apabila masyarakat yang membutuhkan pelayanan sedang ramai. Letak papan keterangan yang berada di bawah menjadi tidak terlihat karena terhalang oleh masyarakat yang sedang berdiri di loket. Hal ini tidak jarang masyarakat sering salah memasuki meja loket.

Pengamatan peneliti kondisi ini berpengaruh, baik terhadap masyarakat maupun terhadap pegawai yang bekerja pada loket-loket tersebut. Masyarakat yang datang sering salah memasuki meja loket sebagaimana penjelasan sebelumnya, sehingga pegawai yang sedang bekerja harus mengarahkan mereka ke meja loket sesuai yang mereka butuhkan. Hal ini akan cukup merepotkan pegawai yang sekaligus membingungkan masyarakat yang datang.

Fasilitas fisik lainnya berupa kursi-kursi berada dalam kondisi baik dan nyaman untuk digunakan masyarakat yang sedang mengantri, namun terkadang jumlah kursi tersebut

tidak mencukupi mengingat cukup banyak masyarakat yang datang setiap harinya untuk mendapatkan pelayanan. Seringkali beberapa masyarakat harus berdiri karena kursi yang ada sudah penuh, dan kondisi yang ramai dimana masyarakat terpaksa harus berdiri membuat suasana menunggu menjadi kurang nyaman. Tidak jarang masyarakat menunggu disamping atau didepan meja loket pelayanan, sehingga mengganggu masyarakat lainnya karena mereka menutupi akses pelayanan pada loket tersebut.

### **Emphaty**

Pegawai Kantor Imigrasi Pos Lintas Batas Temajuk Kabupaten Sambas selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Salah satunya adalah dengan mengakomodir keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan baik. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pegawai sudah cukup tanggap dalam memahami keluhan masyarakat, yaitu ketika ada masyarakat yang datang, pegawai menyambut mereka serta menanyakan pelayanan apa yang mereka butuhkan dan mengarahkan mereka pada loket yang harus mereka datangi. Hal ini dikemukakan oleh seorang masyarakat (35) tahun yang mengurus pembuatan PLB, bahwa:

*“Sikap dan respon pegawai dalam memberikan pelayanan PLB sudah cukup baik, apabila masyarakat yang kurang mengerti dan bertanya mengenai data-data yang harus diisikan pada formulir maka pegawai akan segera melayani dan menjawab pertanyaan tersebut” wawancara pd tgl 17 April 2019).*

Dari wawancara diatas diketahui bahwa pegawai telah mampu mengakomodir berbagai kebutuhan dan keinginan masyarakat secara langsung, diantaranya apabila melihat masyarakat yang datang maka pegawai mengarahkan masyarakat tersebut sesuai pelayanan yang dibutuhkan. Demikian pula, apabila ada masyarakat yang kurang mengerti dan bertanya segera melayani dan menjawab pertanyaan tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Pihak instansi dalam upaya memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat telah membuat layanan pengaduan masyarakat agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran mereka kepada pihak instansi. Layanan pengaduan ini disediakan dalam berbagai bentuk antara lain kotak saran yang diletakkan di depan meja loket, sehingga masyarakat dapat langsung

memasukkan keluhan mereka dalam bentuk tulisan ke kotak tersebut

Berdasarkan dimensi *emphaty* peneliti mengamati pihak Kantor imigrasi pos Lintas Batas Tmajuk Kabupaten Sambas sudah berupaya mengakomodir keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan sebaik mungkin, dimana mereka telah menyambut masyarakat dan menanyakan apa yang mereka butuhkan serta menjelaskan apa saja yang masyarakat ingin ketahui bahkan termasuk menjelaskan persyaratan yang sudah tertulis.

#### **Realiability**

Menurut Fitzsimmons and Fitzsimmons (dalam Rusli 2013:179) *reliability* bermakna memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Unsur ketepatan dan kecepatan juga harus dimiliki dalam melaksanakan pelayanan pembuatan PLB agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.

#### **Ketepatan Pelayanan**

Pelayanan pembuatan PLB merupakan salah satu pelayanan publik yang harus diupayakan memenuhi unsur ketepatan. Namun dalam faktanya menemui beberapa kendala. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, masih terdapat kesalahan data pada PLB yang diterbitkan, meliputi kesalahan atau kekurangan nama, tanggal lahir dan

sebagainya. Kesalahan ini digolongkan sebagai kesalahan redaksional yakni kesalahan pada penginputan data pada PLB tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada pegawai yang bertugas mengolah data PLB, mengemukakan sebagai berikut:

*“Terkadang kami kurang fokus dan kurang teliti karena banyaknya PLB yang harus kami pembuatan PLB yang kami tangani setiap harinya. Kesalahan terjadi bisa disebabkan oleh beberapa faktor, bisa jadi karena kurang fokus saking banyaknya berkas yang harus dikoreksi dan diinput, ditambah lagi karena ingin cepat diselesaikan, human error lah”*  
wawancara pd tgl 18 April 2019).

Dari wawancara diatas diketahui bahwa Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan beban kerja menjadi cukup tinggi dan menimbulkan rasa lelah yang dapat mengurangi konsentrasi dan fokus kerja. Disamping itu, ingin menyelesaikan seluruh target pekerjaan yang cukup banyak sehingga menjadi terburu-buru dalam bekerja. Selain itu, pegawai penginput data dengan

mencocokkan data yang mereka input dari berbagai dokumen lain, yang jumlahnya cukup banyak sehingga menimbulkan rasa lelah.

### **Kecepatan Pelayanan**

Kecepatan pelayanan pembuatan PLB yang telah cukup baik, berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pegawai Kantor Imigrasi Pos Lintas Batas Temajuk Kabupaten Sambas telah berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit. Kecepatan bagian pelayanan, dalam melayani masyarakat secara langsung berupaya memberikan pelayanan terbaik agar masyarakat tidak lama menunggu, dimana mereka segera melayani masyarakat yang datang baik hanya untuk bertanya ataupun memasukkan berkas untuk diproses lebih lanjut. Bahkan tidak jarang proses pelayanan masih berlanjut ketika jam istirahat kantor sudah berakhir. Hal ini, dilakukan agar pelayanan dapat berjalan dengan cepat sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan. Hal ini didukung oleh pernyataan Pegawai bagian pembuatan PLB sebagai berikut:

*“Pegawai ini kan memang sudah terbiasa dengan kondisi kerja seperti ini. Pekerjaannya sudah cukup cepat, kalau ada keterlambatan sedikit, saya pikir*

*itu normal-normal saja”  
wawancara pd tgl 18 April 2019).*

Pegawai selalu berdiskusi dan memberikan solusi kepada masyarakat yang mengalami kekurangan dokumen, dan memberikan arahan agar masyarakat dapat segera melengkapi persyaratan tersebut sehingga proses pelayanan dapat dengan segera dilaksanakan. Namun jumlah pegawai yang terbatas berjumlah dua orang dirasakan kurang, apabila sedang ramai masyarakat yang membutuhkan pelayanan sehingga kecepatan pelayanan menjadi kurang maksimal.

### **Assurance**

*Assurance* merupakan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan (Fitzsimmons and Fitzsimmons, dalam Rusli 2013:179). Moral dan etika dalam melayani masyarakat merupakan hal yang penting menyangkut rasa saling menghargai antar manusia dengan manusia lainnya. Hal ini seiring dengan perubahan paradigma pemerintahan menjadi pemerintahan yang melayani bukan lagi yang dilayani erat kaitannya dengan memberikan pelayanan nyaman kepada masyarakat dengan penuh keikhlasan.

Keramahan dan kesopanan pegawai diutamakan agar masyarakat merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan. Kepala Kantor Imigrasi Pos Lintas Batas Temajuk Kabupaten Sambas selaku pimpinan telah menanamkan nilai tersebut kepada para pegawainya seperti yang dituturkan sebagai berikut:

*“Umumnya sikap pegawai disini ramah. Kita doktrin terus pegawai dengan memberitahukan bahwa memberikan pelayanan dengan ikhlas itu adalah perbuatan yang terpuji mendapatkan ganjaran pahala yang baik” wawancara pd tgl 18 April 2019).*

Berdasarkan pengamatan peneliti dalam melayani masyarakat, pegawai telah berupaya untuk membentuk hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Dalam berkomunikasi, pegawai telah berbicara dengan sopan dan ramah kepada masyarakat serta melayani sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

## KESIMPULAN

Sumber daya manusia yang ada di kantor imigrasi temajuk Pos Lintas Batas Kabupaten Sambas belum memadai. Jumlah yang ada tergolong

minim untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang cukup banyak setiap harinya, terutama apabila sedang ramai masyarakat yang membutuhkan pelayanan surat PLB

## SARAN

Perlunya penambahan jumlah pegawai atau tenaga pelayanan, agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara maksimal, dan penambahan sarana dan prasarana yang ada seperti meja, kursi, serta pendingin ruangan agar pelayanan yang diberikan dapat menciptakan rasa nyaman untuk menimbulkan suasana pelayanan yang lebih baik.

## REFERENSI

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prennhallindo.

Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standart Pelayanan Publik*, Jakarta : LAN.

Miles Matthew B. dan A Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Tjetjep Rohendi Rohidi (Penterjemah). Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

-----, J. Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modek Konseptual, Penerapan citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung: hakim Publishing.

Sedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Repormasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Publik dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.

Supriyanto dan Sri Sugianti. 2003. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, Jakarta: Bahan Ajar Diklatpim tingkat IV LAN-RI.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta: Bandung